

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

DADOS QUANTITATIVOS MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE

Janeiro 2019

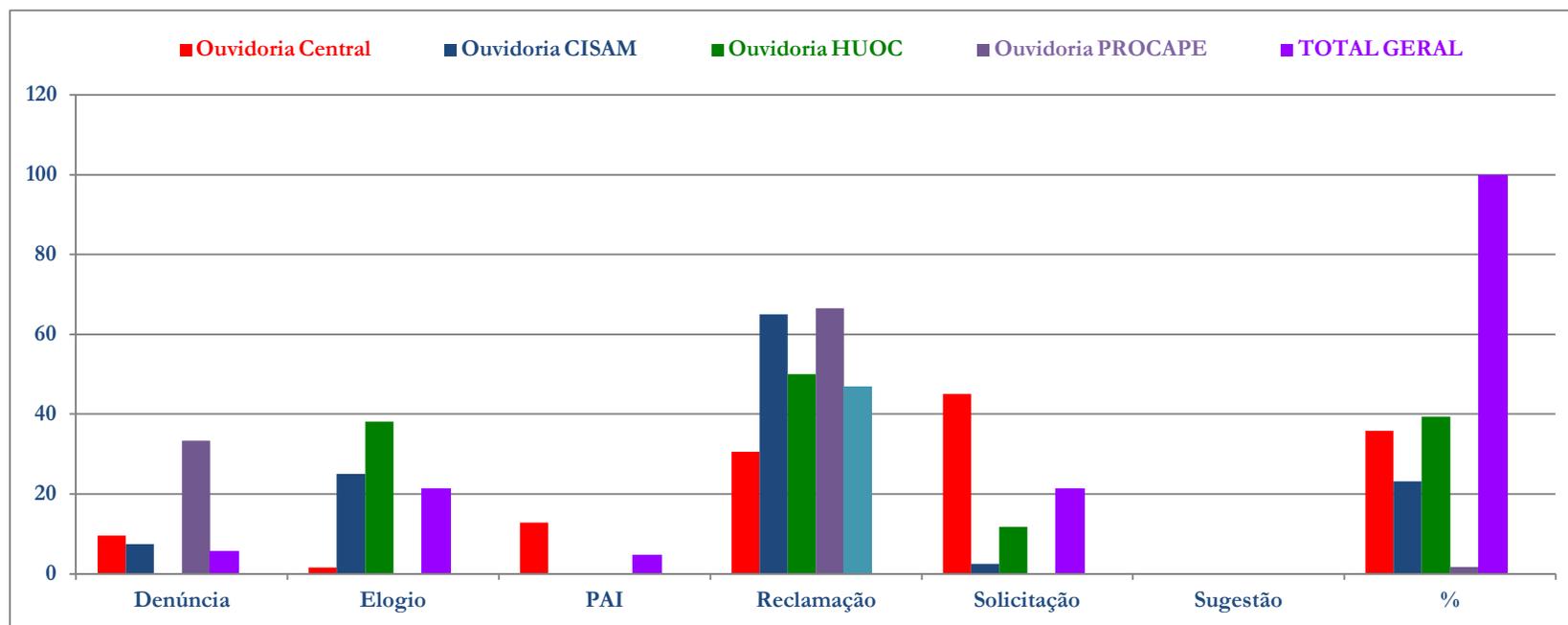
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação LAI /, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	6	9,6	1	1,6	8	12,9	19	30,6	28	45,1	.	.	62	35,8
Ouvidoria CISAM	3	7,5	10	25	-	-	26,	65	1	2,5	-	-	40	23,1
Ouvidoria HUOC	-	-	26	38,2	-	-	34	50,0	8	11,7	-	-	68	39,3
Ouvidoria PROCAPE	1	33,3	-	-	-	-	2	66,6	-	-	-	-	03	1,7
TOTAL GERAL	10	5,7	37	21,3	8	4,6	81	46,8	37	21,3	-	-	173	100

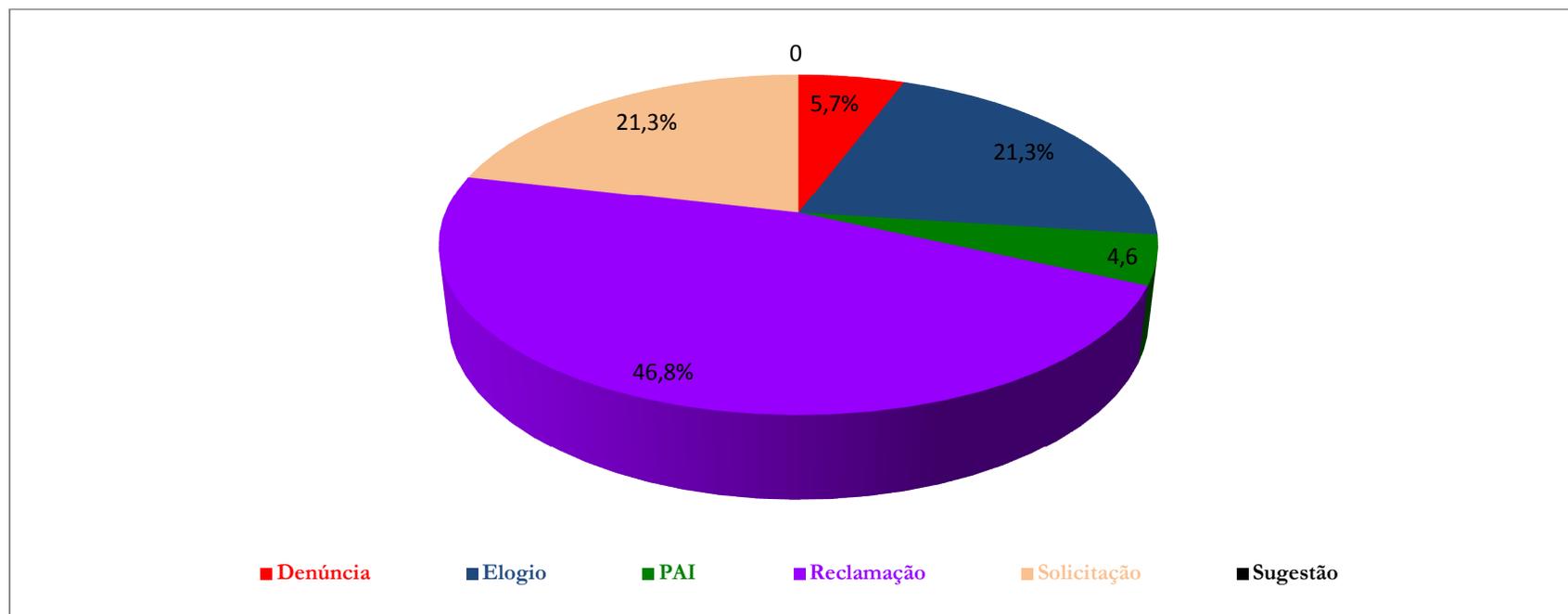
Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro: Ouvidoria Central

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE
Janeiro 2019



Fonte: Sistema *G.con/ATI* (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

**Gráfico 2: Natureza total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE
Janeiro 2019**



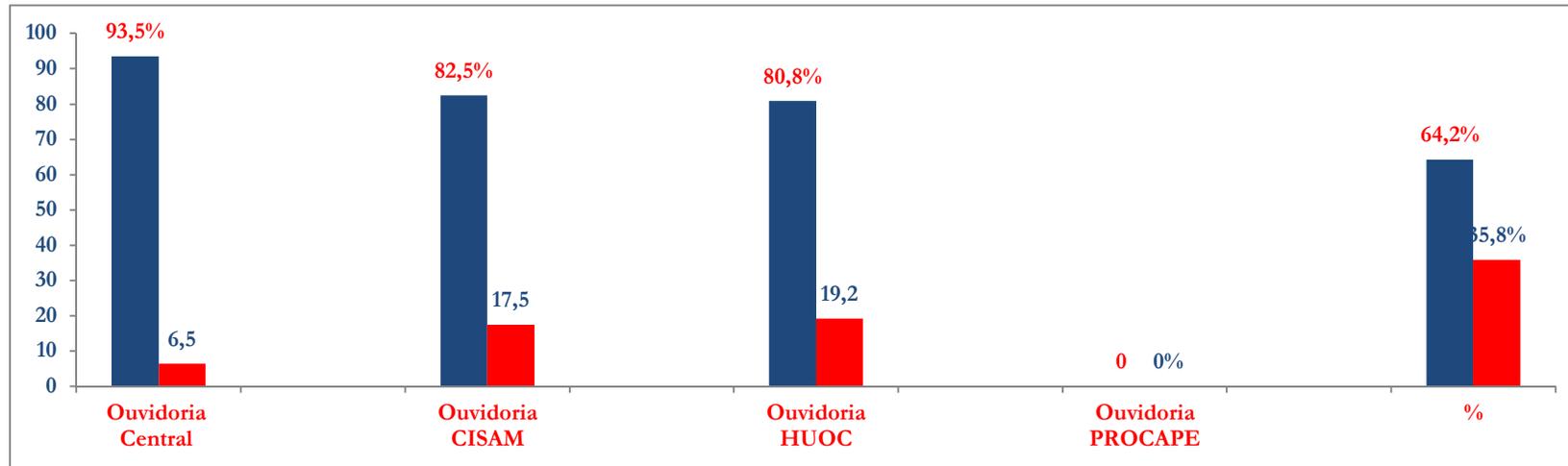
Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: Janeiro de 2019

Unidade	Resolutividade	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Total Geral de Manifestações	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	62	58	93,5	4	6,5
Ouvidoria CISAM	40	33	82,5	7	17,5
Ouvidoria HUOC	68	55	80,8	13	19,2
Ouvidoria PROCAPE	03	0	0	3	0
TOTAL GERAL	173	146	84,3	27	15,6

Fonte: Números Absolutos Sistema *G. Con* (Gestão de Conhecimento). Quadro: Ouvidoria Central

Gráfico 3: Resolutividade das Manifestações: Janeiro 2019



Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês de janeiro** de 2019, recebeu **173 (cento e setenta e três) manifestações**. Sessenta e duas registradas na Ouvidoria Central. Sendo 8 (oito) Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Protocolos n.ºs. 1303, 1651, 2293, 3592, 3593, 4107, 4997, 9142. Na Ouvidoria do CISAM, 40 (quarenta) manifestações. Na Ouvidoria do HUOC, 68 (sessenta e oito) manifestações e. Na Ouvidoria do PROCAPE 03 (três) manifestações.

Quanto à resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **93,5%**. A Ouvidoria do CISAM **82,5%**. A do HUOC com **80,8%** e o PROCAPE com **0 %**.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de **64,2%**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central 13 (treze) questionários: um respondido por um servidor público e doze (doze) por cidadãos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM, um cidadão usuário respondeu a Pesquisa de Satisfação. Na Ouvidoria do HUOC foram realizadas 11 (onze) pesquisas de satisfação, uma através de órgão do governo. Sete tiveram o conhecimento da Ouvidoria, através de amigos. Dois realizaram a pesquisa através da internet e uma pessoa através da mídia. No PROCAPE não houve registros de Pesquisas de Satisfação nesse período.



Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias das **Ouvidorias** do HOUC e PROCAPE.

Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de dezembro de 2018:

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI: Quantitativo de Técnicos de Informática, Quantitativo de Atendentes de Clínica, Odontológica, Saldo Bancário, Recurso, Pedidos de Documentações, Contratos Terceirizados de Serra Talhada, Quantitativo quadro efetivo Campus Petrolina, Quantitativo terceirizados Campus Mata Norte. Assédio Sexual, Vendas e qualidade da alimentação no CISAM, Comportamento institucional Docente, Concurso PM Petrolina, Compra de Títulos para Concurso, Elogio a Coordenação da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco e Ouvidoria Central UPE, Coação e Assédio Moral Aluno, Fiscalização de Prédio SSA, Concurso Polícia Militar, Professore contrato determinado não recebeu Proventos, Dificuldades contato Campus Garanhuns, Serviços Biblioteca Central sem funcionar durante as Férias, Diploma EAD, Concurso UPE/Portadores de necessidades Especiais, Averbação Aposentadoria, Espelho prova Mestrado, Dificuldades de encontrar informações Portal de Transparência, Pagamento Férias, Concurso UPE 2017, Solicitação Laboratório Robótica Escola Recife, Quantitativo Odontólogos, Ementas Disciplinas, Ponto de Corte SSA, Questionário Mestrado, Alojamento alunos Mata Norte e Mata Sul, Reintegração Curso, Transporte Aluno, Pagamento concurso Caruaru, Mobilidade Acadêmica etc.



Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Superlotação Maternidade, Vendas de fichas lanche na Maternidade, Elogios: Servidora Ouvidoria, Servidor PROCAPE, Setor de colposcopia, Agradecimentos a serviços prestados pelo CISAM, Dificuldades de marcar consultas e Exames pelo 08000, Linhas Congestionadas, Dificuldades de marcar consultas de Prevenção, Mau Atendimento no Geral, Demora atendimento Médico, Cirurgias Suspensas, Conduta inadequada Enfermeira, Atendimento médico sem Prontuário etc.

HUOC: Elogios a Organização do Hospital, Elogios a médicos, enfermeiros, servidores e servidores da limpeza, Insatisfação com o Atendimento, Demora em receber Exames, Dificuldades e demora em realizar Cirurgias, Dificuldade para retirar Cateteres, Cirurgias Suspensas, Falta de material para realizar Exames, Dificuldades para marcação de exames Laboratoriais e Biopsias, Abertura portão Oncologia, Dificuldades em marcar Consultas etc

PROCAPE: Coação a Terceirizados, Mau Atendimento, Dificuldades abrir *site*, servidor responsável demonstra omissão e mau Atendimento.etc

Ações de Melhoria:

- Sistema Gcon sempre apresenta lentidão e problemas técnicos;
- Paralisação da implementação da Carta de Serviços;
- Informações desconstruídas dos Pregoeiros desta UPE, sobre a alimentação da Seção Licitação na página do Portal de Transparência;
- **Protocolo nº 6820/2019, ainda aguardamos o parecer da Coordenação do Núcleo de Biblioteca desta UPE;**
- Em relação a Rede UPE: HUOC e PROCAPE ainda não preencheram o Relatório.

Pontos Fortes:

- Reunião com os pregoeiros do diverso Campus para atualização no Portal de Transparência no painel de Licitação;
- Reunião com a Vice-Reitora para discutir assuntos sobre a Rede de Ouvidoria UPE;
- Preparação do Relatório Anual da Rede de Ouvidoria da UPE para a Comissão Permanente de Avaliação desta Universidade para constatação de dados quantitativos e qualitativos da mesma;
- Proposta a Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas para ministrar palestra a fim de divulgar Ouvidoria/Portal da Transparência/Cartas de Serviços para a comunidade Acadêmica;
- Preparação do Relatório Anual da Rede de Ouvidoria para ser entregue a Gestão maior desta UPE;
- Ouvidoria UPE atingiu a resolutividade de 93,5% no corrente mês.

Maria do Rosário Lapenda. Recife 21 de fevereiro de 2019